



Communicatie voor planners op de werkvloer



Planners zijn de ambassadeurs van het bedrijf.
Ze komen elke dag in contact met klanten en chauffeurs en dragen hiermee bij tot klantentevredenheid.

Deze opleiding heeft tot doel om de planners een basis communicatie opleiding aan te bieden zodat zij klantgericht kunnen communiceren en kunnen bijdragen aan een positief bedrijfsimago.

Het is vooral een 'leer' en 'doe' opleiding !

PROGRAMMA

- **Bouwstenen van een goede communicatie**

Zoals er zijn:

- Het communicatie proces
- Wat wordt er wel of niet 'gezegd'
- Waarom is communicatie belangrijk maar niet gemakkelijk
- Wat betekent een goede communicatie voor een planner
- Vaardigheden van de zender en ontvanger
- Welk communicatiekanaal aansluitend op de boodschap: bericht, telefoon, face to face, Facebook, ...
- Wat wel of niet posten op Facebook?
- Impact van de boodschappen
- Op een geweldloze manier een boodschap overbrengen
- Bouwstenen van de communicatie TOEPASSEN
- Het begrip 'leefwereld' en 'oordeel' begrijpen en kunnen gebruiken
- Leefwerelden verbinden

- **Interne en externe klant**

- Wat is een 'interne' klant en wat is een 'externe' klant
- Klantgericht communiceren en werken met interne en externe klanten
- Invloed van communicatie op het bedrijfsimago
- 'De eerste indruk' en opbouwen van een klantenrelatie
- Omgaan met lastige klanten

Doelgroep	Voor elke planner, leidinggevende en operationele medewerker, die de klantrelatie wenst te verbeteren en het positief bedrijfsimago aan te scherpen
Aanpak	De presentatie zal interactief gegeven worden. Tekst slides worden zoveel mogelijk vervangen door slides met foto's en oefeningen . Er zullen werkvormen gebruikt worden zoals rollenspelen met een acteur, gesprekken in kleine groepjes, plenaire momenten en een klantenspel zodat de communicatievaardigheden maximaal ingeoefend worden aansluitend bij de leefwereld van de planner en zijn takenpakket. De acteur zal op een fijne manier de vertaalslag maken naar de praktijk! Op deze manier is de transfer naar de werkplek ook gemakkelijker.
Duur	1 dag van 9u tot 16.30u
Locatie en data	Sint-Niklaas - Hotel Serwir, Koningin Astridlaan 57 Dinsdag 31 mei 2022
Deelname	480 € / deelnemer 's Middags voorzien we een broodjeslunch Prijzen exclusief 21 % BTW

**Zie ook onze "Speciale tariefvoorwaarden"!
Bespaar op de opleidingskost door gebruik te maken van de KMO-Opleidingsportefeuille.
Erkenningsnummer DV.O105688**